

**PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BILIK MELAYU
BPAD (BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI)
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Sosial
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

WAHYUNI

NIM : 10643004224

**PROGRAM S.1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

**PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BILIK MELAYU
BPAD (BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI)
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

WAHYUNI
NIM : 10643004224

**PROGRAM S.1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Peranan Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Ruang Bilik Melayu BPAD (Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi) Provinsi Riau”**. Komunikasi tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari, dimana saja berada komunikasi akan selalu ada, seperti di ruang Bilik Melayu BPAD (Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi) Provinsi Riau yang sebagai perannya adalah memberikan informasi kepada seluruh masyarakat yang ingin mencari informasi, maka akan sering dijumpai komunikasi.

Komunikasi dengan pelayanan tidak bisa dipisahkan, karena pelayanan yang baik adalah bagaimana menyampaikan pesan yang baik, atau dengan berkomunikasi yang baik maka pelayanan akan berjalan dengan baik. Pelayanan yang baik adalah dengan cepat, tepat, tanggap serta mampu berkomunikasi dengan pengunjung, mengetahui kebutuhan pengunjung, memahami pengunjung, dan hal itu semua akan terwujud hanya dengan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pengunjung.

Adapun permasalahan yang peneliti kaji adalah bagaimana peranan komunikasi interpersonal pegawai Bilik Melayu dalam meningkatkan pelayanan, serta apa saja faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Bilik Melayu BPAD provinsi Riau. Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan observasi langsung ke lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memaparkan kata-kata tanpa melakukan uji statistik dan menggambarkan, menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka.

Dari hasil penelitian serta analisis data yang penulis kaji maka peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Bilik Melayu BPAD Provinsi Riau adalah cukup baik. Karena pegawai telah mampu menerapkan standar layanan prima seperti mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung, mengetahui dan memahami kebutuhan pengunjung, ramah terhadap pengunjung, sabar dalam memberikan pelayanan, hanya saja koleksi dalam ruang Bilik Melayu masih kurang, sehingga banyak pengunjung yang belum mendapatkan informasi yang dibutuhkan, tetapi pegawai mampu menangani hal ini dengan memberikan pemahaman kepada pengunjung, tentunya dengan komunikasi yang baik.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya komunikasi antara pegawai dengan pengunjung, diantaranya karena setiap manusia membutuhkan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan, karena pengunjung membutuhkan informasi dan karena penjurangan buku dalam ruang bilik Melayu berdasarkan tahun terbit maka banyak pengunjung yang kebingungan dan disini terjadi komunikasi antara pegawai dengan pengunjung.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	3
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	6
G. Metode Penelitian.....	31
H. Sistematika Penulisan.....	33
BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah BPAD Provinsi Riau.....	35
B. Kondisi Geografis.....	36
C. Jenis Layanan.....	36
D. Visi dan Misi Perpustakaan.....	37
E. Ruang Bilik Melayu.....	38
F. Nama-nama Pegawai Bilik Melayu.....	40
BAB III : PENYAJIAN DATA..... 41	
BAB IV : ANALISIS DATA..... 53	
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan unsur terpenting dalam penyampaian informasi, pesan, perintah, mengubah sikap seseorang, membujuk, memotivasi dan lain sebagainya. Dalam kehidupan sosial serta bermasyarakat, komunikasi tidak bisa dielakkan. Di manapun berada, komunikasi akan selalu dijumpai, seperti di rumah, sekolah, jalan, tempat kerja dan di mana saja berada akan selalu ditemui.

Komunikasi adalah suatu transaksi proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) Membangun hubungan antar sesama manusia ; (2) Melalui pertukaran informasi ; (3) Untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) Berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu (Cangara, 2008: 19). Bentuk komunikasi ini terdiri dari komunikasi antarpribadi, komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik serta komunikasi massa. Seorang komunikator juga harus mampu serta mempunyai keahlian dalam menyampaikan pesan terhadap komunikan agar pesan yang disampaikan menjadi efektif, berhasil serta mempunyai kesamaan dalam penerimaan pesan yang merupakan tujuan dari komunikasi.

Seorang komunikator juga harus mampu mengetahui psikologis komunikan agar pesan yang dikirim tercapai. Begitu juga seorang pegawai atau pemustaka Badan

Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan yang baik harus mampu berkomunikasi yang baik dengan pengunjung atau pemustaka. Salah satu kegiatan yang paling penting di sebuah perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemakai atau penggunanya. Layanan yang dikatakan baik adalah yang bisa memenuhi kebutuhan pemakai. Oleh sebab itu, layanan tersebut harus dilakukan menurut suatu sistem yang standar (Soetarno, 2008: 41). Di dalam perpustakaan sering dijumpai antara pengunjung atau pemustaka berkomunikasi dengan pegawai atau pustakawan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya, komunikasi yang berlangsung tersebut merupakan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun secara nonverbal (Mulyana, 2004: 73). Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk keberhasilan dalam berbagai kegiatan. Layanan yang baik akan mampu diwujudkan dengan komunikasi interpersonal yang baik.

Demikian halnya dengan layanan di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Di ruangan ini terdapat sejumlah literatur melayu baik karya sastra, pariwisata, sosial, sejarah, pemerintahan, budaya sampai cerita rakyat. Bilik Melayu memiliki koleksi karya tulis terbitan Riau atau hasil karya orang di luar Riau yang membahas Melayu. Baik itu berupa, skripsi, laporan, artikel, brosur dan buku. Ada juga salinan naskah kuno dalam bentuk himpunan tulisan untuk melestarikan naskah aslinya. Dalam ruang Bilik Melayu ini penjabaran bukunya

berbeda dengan layanan umum, di sini buku disusun berdasarkan tahun terbit, serta pengunjung atau pemustaka tidak diperbolehkan membawa pulang koleksi bacaan yang diinginkan karena tidak boleh dipinjam bawa pulang hanya bisa dibaca di tempat atau difoto kopi saja (www.libraryofriau.com, diakses tgl 23 maret 2010).

Jadi komunikasi interpersonal di ruang Bilik Melayu ini sering terjadi, apalagi jika pengunjung atau pemustaka tidak mengetahui tahun berapa buku yang dibutuhkannya terbit. Dengan komunikasi inilah maka akan terlihat juga pelayanan yang didapatkan di Bilik Melayu ini, apakah sudah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau tidak. Berdasarkan fenomena yang telah penulis paparkan di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan cara mengadakan penelitian dengan judul **“Peranan Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini, karena didasari atas beberapa alasan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Permasalahan yang penulis lakukan berkaitan dengan studi yang penulis tekuni.
- 2) Sebagai masukan terhadap pegawai Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau.

- 3) Penulis merasa mampu untuk meneliti baik dari segi waktu, ekonomi, dan fasilitas yang mendukung dalam penelitian ini.

C. Penegasan Istilah

Dalam penegasan istilah ini menjelaskan kata-kata dalam judul agar tidak ada kesalahan dalam penafsiran, di antaranya:

- 1) Peranan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang (Departemen Pendidikan Nasional, 2007: 854).
- 2) Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2004: 73).
- 3) Pegawai menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang bekerja pada pemerintah dan sebagainya (Departemen Pendidikan Nasional, 2007: 842).
- 4) Pelayanan adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, dan meneumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (Ruslan, 1999: 258).
- 5) Bilik Melayu adalah bagian ruangan Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau yang menyimpan sejumlah literatur yang terkait Melayu (www.libraryofriau.com, diakses tgl 23 maret 2010).

D. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara praktis, dapat menambah wawasan serta cakrawala berfikir penulis dalam hal kajian ilmiah dan masukan bagi semua pihak yang terkait, khususnya pada pegawai Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) bagian Bilik

Melayu, sekaligus untuk mengembangkan dan memperdalam pengetahuan bagi penulis.

- b. Secara teoritis, untuk memberikan sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya dan mahasiswa pada umumnya.
- c. Secara akademis, sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 bidang Ilmu Komunikasi yang penulis tekuni selama ini.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

a) Peranan Komunikasi Interpersonal

Sebelum mendefinisikan tentang komunikasi interpersonal, ada baiknya kita ketahui terlebih dahulu makna dari komunikasi tersebut. Adapun yang dimaksud dengan komunikasi adalah komunikasi secara umum ditinjau dari etimologi atau menurut asal katanya dari bahasa latin yaitu *communication* dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Perkataan *communis* tersebut artinya adalah sama, yaitu sama makna mengenai sesuatu hal, pengertian komunikasi secara terminologi yaitu proses suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain (Effendi, 2002: 3-4).

Adapun komunikasi menurut beberapa pakar (dalam Muhammad, 2000: 1-4) adalah sebagai berikut, menurut Forsdale ahli komunikasi dan pendidikan, “*communications is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*”. Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan

cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale adalah ahli sosiologi Amerika, mengatakan bahwa, “ *communications is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*”.

Dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Menurut Brent D. Ruben komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Menurut William J. Sells bahwa komunikasi antar manusia adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain atau komunikasi merupakan proses seseorang yang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan.

Begitu juga dengan komunikasi pegawai Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau bagian Bilik Melayu dalam meningkatkan pelayanannya. Pelayanan dalam Bilik Melayu ini berdasarkan tahun terbit dan berbeda dengan pelayanan yang lainnya, maka sangat memungkinkan terdapatnya komunikasi interpersonal antara pengunjung dengan pegawai. Dengan berkomunikasi, maka pegawai dan pengunjung akan mengetahui permasalahan ataupun keluhan terutama bagi pengunjung Bilik Melayu dalam mendapatkan

informasi. Serta dengan komunikasi ini maka kita akan dapat mengetahui kualitas dari sebuah pelayanan yang kita butuhkan. Adapun komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun secara nonverbal (Mulyana, 2004: 73). Komunikasi antarpribadi yang dimaksud disini adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace (dalam Cangara, 2004: 31) bahwa “ *interpersonal communication is communication involving two or more in a face setting* “.

Pengertian komunikasi interpersonal (dalam Liliweri, 1991: 12) adalah Devito (1991: 12) mendefinisikan komunikasi antarpribadi atau komunikasi interperpersonal merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung, selanjutnya Effendy (1991: 12) mengemukakan juga bahwa pada hakikatnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara seseorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis, selanjutnya Dean C. Barnlund (1991: 12) mengemukakan, komunikasi antarpribadi selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur. Rogers (1991: 12) mengemukakan, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi.

Tan (dalam Liliweri, 1991: 12) juga mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Secara teoritis komunikasi antarpribadi diklasifikasikan menjadi dua macam menurut sifatnya, yakni Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) dan Komunikasi Triadik (*Triadic Communication*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace sendiri dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal, sedangkan wawancara bersifat lebih serius. Komunikasi triadik, adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, di mana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya (Cangara, 2004: 32).

Komunikasi interpersonal melalui tatap muka mempunyai keuntungan yakni para komunikator dan komunikan dapat melibatkan perilaku nonverbal, ekspresi fasial, jarak fisik, perilaku *paralinguistik* dengan sempurna. Ekspresi itu sekaligus menggambarkan jarak sosial antarpribadi. Komunikasi antarpribadi yang berhasil adalah komunikasi yang mampu menjembatani pikiran, perkataan, perbuatan pihak-pihak yang berkomunikasi.

Keistimewaan utama dari komunikasi interpersonal tatap muka terletak pada umpan balik yang tidak ditunda (*undelayed feedback*). Fungsi umpan balik komunikasi interpersonal bagi para peserta komunikasi adalah, setiap komunikator segera mengetahui secara langsung apakah pesan-pesan dan dirinya diterima atau

ditolak oleh komunikan. Apabila mereka saling menanggapi pesan dan menerima kehadiran pribadi masing-masing maka telah terjadi komunikasi antarpribadi yang dialogis. Umpan balik berfungsi sebagai unsur pemer kaya, pemer kuat komunikasi antarpribadi sehingga harapan-harapan, minat, keinginan, para komunikator dan komunikan dapat dicapai (Liliweri, 1997: 70).

b) Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai komunikasi interpersonal, dapat dijelaskan ciri-ciri komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) Spontanitas, terjadi sambil lalu secara tatap muka. Artinya komunikasi yang terjadi tanpa direncanakan dan tanpa diduga sebelumnya.
- 2) Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja, artinya komunikasi yang anda lakukan mendapat tanggapan atau respon yang sesuai atau bisa saja tidak sesuai dengan yang anda harapkan.
- 3) Kerap kali berbalas-balasan, karena dalam komunikasi interpersonal dilakukan oleh dua orang atau lebih yang saling berhadapan, maka pesan yang disampaikan langsung mendapatkan respon, sehingga tidak tahu mana yang menjadi komunikator dan mana yang menjadi komunikannya.
- 4) Paling sedikit dilakukan dua orang dengan hubungan yang bebas dan bervariasi, ada keterpengaruhan.
- 5) Harus membuahkan hasil serta menggunakan lambang-lambang yang bermakna. Karena komunikasi interpersonal dilakukan dengan saling berhadapan serta berkomunikasi baik disengaja maupun tidak disengaja, maka hasil yang diperoleh

akan langsung dapat diketahui, apakah berhasil komunikasi interpersonal yang dilakukan. Serta dalam berkomunikasi interpersonal ini tidak harus menggunakan komunikasi verbal, tetapi komunikasi nonverbal juga terjadi, seperti cemberut ketika mengekspresikan kekesalan, senyum dan lain-lain (Liliweri, 1997: 13).

c) Efektifitas Komunikasi interpersonal

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), sebagai bentuk perilaku dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif. Pada suatu saat komunikasi bisa lebih buruk dan pada suatu saat bisa lebih baik. Efektifitas komunikasi antarpribadi dilihat dari dua perspektif, yaitu :

1) Perspektif pragmatis meliputi:

(a) Kepercayaan diri

Komunikator yang efektif harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi terhadap lawan bicaranya atau komunikan, agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik, karena jika melakukan atau menyampaikan pesan dengan malu-malu, gugup maka kemungkinan besar pesan yang disampaikan kurang efektif.

(b) Kebersatuan (*immediacy*)

Kebersatuan ini mengacu kepada penggabungan antara pembicara dengan pendengar. Secara nonverbal cara mengkomunikasikan kebersatuan dengan memelihara kontak mata yang patut, memberi umpan balik yang relevan, serta dengan menghargai lawan bicara.

(c) Manajemen interaksi

Dalam manajemen interaksi yang efektif, tidak seorangpun merasa diabaikan atau merasa menjadi tokoh penting. Masing-masing pihak berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi.

(d) Pemantauan diri (*Self Monitoring*)

Pemantauan diri adalah memanipulasi citra yang ditampilkan kepada pihak lain. Mereka memanipulasi dalam arti positif, interaksi antarpribadi untuk menciptakan kesan antarpribadi yang terbaik dan paling efektif.

(e) Daya ekspresi

Daya ekspresi ini mengacu pada keterampilan mengkomunikasikan keterlibatan tulus dalam interaksi antarpribadi. Daya ekspresi ini sama dengan keterbukaan dalam hal penekanannya pada keterlibatan, dan ini mencakup ekspresi tanggung jawab atas pikiran dan perasaan, mendorong daya ekspresi atau keterbukaan orang lain, dan memberikan umpan balik yang relevan dan patut.

(f) Orientasi kepada orang lain

Komunikator yang berorientasi kepada lawan bicara melihat situasi dan interaksi dari sudut pandang lawan bicara dan menghargai perbedaan pandangan dari lawan bicara ini (Devito, 1997: 264-266).

2) Perspektif humanistik, meliputi:

(a) Keterbukaan

Keterbukaan ini mengandung dua unsur, pertama keterbukaan mengenai permasalahan diri terhadap orang lain tentang masalah-masalah umum, kedua keterbukaan untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur.

(b) Empati

Empati maksudnya adalah dapat merasakan, memahami seseorang secara emosional serta intelektual.

(c) Perilaku suportif

Komunikasi antarpribadi akan efektif jika ada perilaku suportif yang ditandai dengan sifat deskriptif, spontanitas dan profesionalisme yang mendorong berperilaku suportif (Widjaja, 2000: 128-129).

d) Faktor-Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, seorang komunikator menyandi suatu pesan (*message*) dan komunikan mengawas isi pesan yang diterimanya tersebut. Dalam situasi yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*) umpan balik (*feedback*) atau tanggapan dari komunikan dapat diketahui secara langsung oleh komunikator. Untuk itu seorang komunikator harus bisa dengan cepat serta tanggap terhadap suatu pesan, sehingga keberhasilan sejak awal dapat dipelihara.

Seperti yang dikemukakan Cassagrande (dalam Liliweri, 1997: 46), bahwasanya manusia berkomunikasi disebabkan karena:

- 1) Manusia memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan.

- 2) Manusia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap.
- 3) Manusia ingin berintegrasi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu, dan mengantisipasi masa depan.
- 4) Manusia ingin menciptakan hubungan.

e) Meningkatkan Pelayanan

1) Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan sendiri berarti proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung (Moenir, 2000: 16-17).

Layanan yang penulis maksud di sini adalah layanan di perpustakaan. Layanan atau *to service*, di sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang. Meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Prinsip-prinsip layanan itu misalnya (a) sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, (b) diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, (c) diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai atau penerima pelayanan.

f) Layanan Perpustakaan

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan perkembangan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.

Hakikat layanan perpustakaan tersebut berimplikasi kepada kegiatan perpustakaan, yaitu perpustakaan perlu menyediakan berbagai bentuk informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakainya tanpa melihat apakah informasi tadi betul-betul digunakan. Selain itu perpustakaan perlu melakukan pengolahan dan melakukan kegiatan pengorganisasian koleksi dengan baik sampai pada penyiapan segala sarana informasi yang telah dimilikinya baik berupa katalog maupun sarana penelusuran lainnya seperti indeks.

Untuk menghindari terjadinya kegiatan yang pasif-statis dalam aspek kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- 1) Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- 2) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merasa dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- 3) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.

- 4) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik (Darmono, 2007: 164-165).

Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, yang berarti buku. Setelah mendapat awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan, yang berarti kitab, kitab primbon, atau kumpulan buku-buku, yang kemudian disebut koleksi bahan pustaka. Istilah itu berlaku untuk perpustakaan yang masih bersifat tradisional atau perpustakaan konvensional. Untuk perpustakaan modern, dengan paradigma baru (kerangka berpikir atau model teori ilmu pengetahuan), koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas berbentuk buku-buku, majalah, koran, atau barang tercetak (*printed matter*) lainnya. Koleksi perpustakaan telah berkembang dalam bentuk rekaman, dan digital atau *recorder matter* (Sutarno, 2006: 11).

Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah kegiatan pemberian bantuan kepada pemakai dalam pemanfaatan dan pendayagunaan bahan pustaka di Perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka atau pengunjung. Layanan perpustakaan juga disebut sebagai layanan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan. Dengan demikian, maka petugas di meja layanan dan informasi, semestinya dipersiapkan dengan sebaik-baiknya, dengan memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan, dan sikap perilaku yang simpati.

Layanan yang baik harus berorientasi kepada pemakai dengan memperhatikan manajemen mutu dan layanan prima sehingga dapat memuaskan pemakai perpustakaan (Sutarno, 2006: 26).

Salah satu kegiatan yang paling penting di sebuah perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemakai atau penggunanya. Layanan yang dikatakan baik adalah yang bisa memenuhi kebutuhan pemakai. Oleh sebab itu, layanan harus dilakukan menurut suatu sistem yang standar, antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut :

1) Peran Perpustakaan

Peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain adalah:

- (a) Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, preservasi dan pelestarian khasanah budaya.
- (b) Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang berfungsi menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.
- (c) Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pemakai, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.

2) Konsep dan prinsip layanan

Layanan perpustakaan yang baik semestinya berdasarkan kepada hal-hal sebagai berikut:

- (a) Berorientasi kepada pelanggan.

- (b) Mekanismenya cepat, tepat, mudah, murah dan sederhana.
 - (c) Menciptakan kesan dan citra yang baik, menyenangkan, dan memberikan kepuasan.
 - (d) Adanya standar mutu layanan minimal untuk dapat menuju layanan prima.
 - (e) Tempat yang memadai, nyaman, sejuk, aman, tentram, tertib dan kondusif.
 - (f) Koleksi bahan pustaka dapat memenuhi kebutuhan pemakai dan memadai, baik dalam hal jumlah, jenisnya, variasi, mutunya maupun kebaruannya.
- 3) Sarana dan Prasarana Perpustakaan
- (a) Gedung, bangunan dan sejumlah ruangan dengan berbagai kelengkapan kerja dan sarana layanan.
 - (b) Perabot dan perlengkapan atau investasi kantor, seperti mebel, mesin tik, komputer, foto kopi, dan lain-lain.
 - (c) Sarana komunikasi dan sarana transportasi.
- 4) Sistem Layanan
- (a) Sistem Terbuka (*Opened acces*) artinya setiap pengunjung perpustakaan diberikan kesempatan untuk megakses sumber informasi secara langsung ke tempat penyusunan koleksi atau melalui katalog.
 - (b) Sistem Tertutup (*Clossed Acces*) adalah layanan yang pengunjungnya tidak dapat langsung pergi ke rak penyimpanan koleksi (Sutarno, 2006: 41-46).

5) Komponen Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu sistem dengan tujuan tertentu, yaitu memberikan layanan informasi, berikut ini dikemukakan komponen-komponen yang menopang keberhasilan perpustakaan, di antaranya:

(a) Pengguna

Salah satu faktor pendorong berdirinya sebuah perpustakaan, adalah pengguna. Perpustakaan didirikan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi penggunanya. Seperti halnya Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi khususnya Bilik Melayu, tanpa adanya pengguna maka perpustakaan tidak ada artinya, jadi antara pegawai dengan pengguna harus mempunyai sikap yang baik agar antara keduanya merasa nyaman.

(b) Koleksi

Koleksi adalah inti sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Bukan perpustakaan namanya bila tidak memiliki koleksi. Koleksi bukan dilihat dari jumlah eksemplarnya saja, tetapi lebih kepada kualitas isi, jumlah judul, dan kemukahirannya.

(c) Pustakawan (pegawai)

Tanpa ada yang melakukan kegiatan pengadaan, pengelolaan, penyimpanan dan pelayanan, tidak mungkin perpustakaan akan beroperasi dengan baik. Semua pekerjaan tersebut adalah tugas yang harus dilakukan oleh pustakawan (Herman, 2006: 57).

Peran pustakawan dalam melayani penggunaanya sangat beragam, di antaranya adalah:

(1) Edukator

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai seorang edukator maka hal yang harus dilakukan adalah banyak memberikan pelajaran atau informasi melalui lisan dan bersifat langsung. Jadi sebagai seorang edukator, maka harus mampu berkomunikasi yang baik agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan cepat dan baik tanpa ada perbedaan penafsiran antara komunikator dengan komunikan.

(2) Manajer

Pada hakikatnya pustakawan adalah “*manajer informasi*” yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlahnya selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Sebagai manajer pustakawan harus mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan, serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.

Pustakawan dalam perannya sebagai manajer juga harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik yang berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dana, termasuk sarana dan prasarana, untuk mendukung tercapainya visi, misi perpustakaan (Herman, 2006: 58).

(3) Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas di bidang organisasi, sistem dan prosedur kerja.

Dengan pengetahuannya itu, diharapkan pustakawan memiliki kemampuan dalam menafsirkan prosedur ke dalam kegiatan-kegiatan nyata, sehingga akan dapat meningkatkan kualitas kerja, berdaya guna, berhasil guna, dan tepat guna.

(4) Supervisor

Sebagai supervisor, pustakawan harus dapat melaksanakan pembinaan profesional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antara sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja. Selanjutnya dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayani. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh ke depan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan, serta bersikap sabar, tetapi tegas, adil, obyektif dalam melaksanakan tugasnya dan mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinaanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya (Herman, 2006: 59).

Untuk mewujudkan peran seorang pustakawan tersebut, maka kecakapan dalam berkomunikasi juga sangat diperhatikan. Sebagai seorang edukator, maka yang dihadapi adalah masyarakat yang ingin mengetahui dunia perpustakaan untuk itu seorang pustakawan harus mengkomunikasikan wawasan yang dimilikinya kepada penggunanya. Sebagai seorang manajer, administrator, maupun sebagai supervisor, maka seorang pustakawan juga harus mampu berkomunikasi yang baik terhadap komunikannya. Oleh sebab itu, komunikasi memegang peranan penting dalam setiap peran pustakawan.

g) Pelayanan kepada masyarakat

Tugas pokok pustakawan adalah memberikan layanan perpustakaan dan informasi kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pustakawan harus mengembangkan sikap-sikap sebagai berikut:

1) Mengenal masyarakat pengguna

Masyarakat pengguna adalah suatu pilar yang menopang suksesnya suatu perpustakaan. Masyarakat pengguna perpustakaan sangat beragam, dilihat dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, tingkat sosial, pekerjaan dan lain-lain. Perbedaan tersebut menampilkan perilaku yang berbeda dan menuntut pelayanan yang berbeda pula. Seperti di ruang Bilik Melayu pengguna terdiri dari umum, mahasiswa, SMA, SMP, dan SD. Maka untuk mewujudkan pelayanan yang baik harus mampu mengenal masyarakat pengguna, mengenal dalam arti memahami setiap psikologis dari pengguna perpustakaan (Sutarno, 2006: 110).

2) Luwes dalam melayani

Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna harus mampu bersikap luwes perlu diketahui bahwa pengguna perpustakaan ini beragam orang, terkadang ada yang ingin mendapatkan informasi lebih banyak yang berkaitan dengan persoalan yang dihadapinya, dalam hal ini pustakawan harus bersikap luwes dan sabar, jangan menolak secara kasar, tetapi tolaklah secara halus, agar mereka tidak sakit hati. Memang, kadang hal ini sangat menjengkelkan karena menyita waktu, namun ini adalah resiko sebagai pelayan masyarakat. Bersikap luwes adalah sikap pustakawan profesional.

3) Mengetahui kemauan pengguna

Pustakawan harus tahu benar apa yang diinginkan oleh masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi. Untuk itu, pustakawan harus berkomunikasi dengan mereka, sehingga dapat mengetahui apa yang mereka inginkan. Untuk mengetahui keinginan mereka, pustakawan harus dapat menunjukkan bahwa ia dapat melayani mereka dengan baik. Lazimnya dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah dan profesional sampai mereka akan puas (Sutarno, 2006: 111).

4) Mempromosikan produk layanan

Mempromosikan produk layanan bisa dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui media cetak, seperti liflet, brosur, stiker, pamflet dan lain sebagainya. Namun tidak ada salahnya jika pustakawan mempromosikan produk layanan perpustakaan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna,

yaitu dengan cara melakukan obrolan ringan dan akrab dengan mereka. Dalam mempromosikan produk layanan, pustakawan tidak boleh putus asa. Pustakawan harus mempersiapkan diri sebagai iklan berjalan, bahkan setiap saat pustakawan harus berperan sebagai *public relation* (PR) perpustakaan.

5) Melayani sampai tuntas

Pustakawan harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan masyarakat pengguna adalah selalu menjadi nomor satu. Jangan memberikan layanan setengah-setengah, karena pelayanan seperti ini akan merugikan dan kelihatan pelayanan tidak profesional. Pustakawan harus bisa membentuk citra (*image*) positif, sehingga mereka pulang dengan hati yang puas. Memang, untuk bisa memberikan pelayanan yang tuntas diperlukan kesabaran prima, karena yang dihadapi adalah manusia yang bisa tersinggung, kecewa, dan marah.

6) Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani masyarakat pengguna, pustakawan tidak boleh memaksakan kehendak. Perpustakaan bukanlah seorang pedagang kaki lima yang suka menarik-narik konsumen agar membeli barang dagangannya. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk dapat memberikan keluasaan kepada masyarakat pengguna untuk memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Berkomunikasilah dengan mereka usahakan tidak terjadi ganjalan psikologis sehingga masyarakat pengguna tidak mempunyai kesan yang kurang baik terhadap pustakawan (Sutarno, 2006: 112).

7) Melayani dengan wajah ceria

Pustakawan dalam melaksanakan tugasnya wajib meningkatkan citra perpustakaan di mata masyarakat. Meningkatkan citra perpustakaan bisa dilakukan dengan bermacam cara, antara lain dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna. Agar dapat menyenangkan masyarakat pengguna, dalam memberikan pelayanan pustakawan hendaknya dapat tampil dengan wajah ceria, dan senyum.

8) Menjamin kerahasiaan

Perlindungan kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah kewajiban pustakawan yang telah diatur dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia. Menjamin kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna adalah menjadi kewajiban pustakawan.

9) Mau mendengarkan keluhan

Dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima, pustakawan dituntut dapat bersikap sabar dalam menghadapi berbagai keluhan masyarakat pengguna. Walaupun pustakawan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kadang ada yang merasa masih belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan, bahkan bukan itu saja, ada yang merasa kecewa. Dalam hal ini, kewajibannya pustakawan adalah mendengarkan keluhan-keluhan mereka. Dengan mendengarkan keluhan mereka, pustakawan akan mengetahui dan memahami apa keinginan masyarakat pengguna (Sutarno, 2006: 113).

10) Tidak berprasangka negatif

Bepikir positif adalah sikap dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam melayani masyarakat pengguna.

11) Mengucapkan terimakasih

Harus disadari bahwa manusia pasti membutuhkan penghargaan. Siapapun manusia pasti ingin dihormati. Pustakawan dalam menjalankan tugasnya, seyogyanya memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna. Untuk menghargai masyarakat pengguna, ada sesuatu yang mudah dan dapat dilakukan oleh pustakawan ialah kebiasaan mengucapkan terima kasih. Pustakawan jangan merasa berat untuk yang satu ini, karena perbuatan itu menunjukkan simpati kepada masyarakat. Mengucapkan terima kasih kelihatannya sepele, tetapi jika disampaikan dengan tulus, akan menjadi jurus yang ampuh untuk menaklukkan hati masyarakat pengguna (Sutarno, 2006: 114).

h) Kinerja Perpustakaan

Kinerja atau “*performance*” sebuah perpustakaan adalah gambaran atas keberhasilan ataupun kegagalan penyelenggaraan perpustakaan. Penyelenggara perpustakaan adalah seluruh proses rangkaian kegiatan yang diawali dengan perencanaan dan pembentukan perpustakaan, pengelolaan, dilanjutkan dengan pembinaan. Untuk mengetahui apakah pembinaan tersebut berhasil atau sebaliknya mengalami kegagalan, maka diperlukan indikator-indikator yang ditetapkan sebelumnya. Indikator-indikator tersebut adalah:

1) Masukan

Masukan dalam pembinaan perpustakaan adalah semua sumber daya perpustakaan, baik yang bersifat fisik seperti aset atau kekayaan, koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana, sumber dana, perabot, perlengkapan dan lain sebagainya yang nonfisik seperti penetapan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, komitmen, semangat, mitra kerja.

2) Proses

Proses yang ada dan terjadi di perpustakaan adalah semua aktivitas yang diawali dengan penyusunan program dan perencanaan atas semua kebutuhan, waktu, strategi, pengukuran kerja, penetapan peraturan. Kemudian implementasi perencanaan tersebut ke dalam berbagai kegiatan yang melibatkan semua unsur yakni pimpinan, staf, pelaksana teknis di perpustakaan.

3) Luaran atau hasil

Keluaran atau hasil yang akan dicapai perpustakaan adalah terjadinya transfer atau alih informasi dari berbagai sumber di perpustakaan dan di luar perpustakaan.

4) Dampak yang dihasilkan atau dirasakan

Dampak yang dihasilkan atas pembinaan perpustakaan adalah semua akibat yang semestinya baik terhadap perpustakaan dan masyarakat. Dampak tersebut antara lain perpustakaan makin berkembang, tersebarnya informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, budaya, terjadinya perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku masyarakat pemakai perpustakaan (Sutarno, 2006: 116).

5) Pengaruh

Pengaruh ini misalnya terciptanya gemar membaca, tumbuhnya kebiasaan membaca, dan terwujudnya budaya baca atau terciptanya masyarakat belajar.

6) Keuntungan

Keuntungan yang dapat dirasakan atas keberhasilan pembinaan perpustakaan dapat dirasakan oleh banyak pihak, baik pengelola perpustakaan, masyarakat pemakai, dunia pendidikan maupun masyarakat perbukuan (Sutarno, 2006: 117).

i) Pelayanan Prima

Menurut Sutarno (2006: 26) layanan yang baik harus berorientasi kepada pemakai dengan memperhatikan manajemen mutu dan layanan prima sehingga dapat memuaskan pemakai perpustakaan. Pengertian pelayanan prima (*Service of excellence*) berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (Ruslan, 2003: 260).

Menurut Parasuramen (dalam Ruslan, 2006: 262) terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Menurut Parasuramen dan Zeithalm (dalam Ruslan, 2006: 265) mengelompokkan lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan jasa.

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

- 2) *Responsiveness*, respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
- 3) *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowladge*) yang ditawarkan dengan baik, keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
- 4) *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Dimensi *emphaty* ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait, yaitu :
 - (a) *Acces* (akses), Kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
 - (b) *Communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan, dan informasi kepada pelanggannya.
 - (c) *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya.
 - (d) *Tangibles*, kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung.

2. Konsep Operasional

Konsep ini menjelaskan variabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Penelitian ini menyangkut bagaimana peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.

Adapun indikator dari peranan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Adanya komunikasi secara tatap muka dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik.
2. Melakukan komunikasi tanpa ada rencana yang terstruktur, berusaha untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
3. Komunikasi yang terjadi langsung mendapat respon dari komunikan, bahkan berbalas-balasan serta berusaha untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
4. Komunikasi yang terjadi mengharapkan perubahan sikap atau adanya keterpengaruhan atas pesan yang disampaikan dengan sikap yang ramah, perhatian, dan sopan dalam memberikan pelayanan, serta memiliki gedung dengan penampilan fisik serta keadaan yang nyaman.

G. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Moleong, 2009: 11).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau, Jl. Jenderal Sudirman No. 462 Pekanbaru Riau, sedangkan penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan mulai tanggal 1 Mei-Juli 2010.

3. Subjek Penelitian dan objek penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pegawai ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau, sedangkan objek dari penelitian ini adalah peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu objek yang akan diteliti (Soehartono, 1999: 57). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau yang berjumlah tujuh orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya (Soehartono, 1999: 57). Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau Bilik Melayu. Karena jumlah populasi di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau kurang dari 100, maka penulis menggunakan teknik Total Sampling yaitu sampel yang jumlahnya sebesar populasi (Syah, 2007: 129).

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan:

- a) Observasi (pengamatan) ialah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki (Tika, 2006: 58). Teknik observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau secara langsung kelapangan untuk memperoleh data subjektif yang berhubungan dengan persoalan yang dibahas.
- b) Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002: 85).
- c) Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dianggap perlu serta berhubungan dengan penelitian ini

(Moleong, 2005: 216-220). Data diperoleh dari penelaahan terhadap dokumen tertulis yang berisikan informasi dari pegawai di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau dan dokumen yang diperoleh dari lapangan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis Data menurut Patton (dalam Moleong, 1996: 103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Sesuai dengan rencana pembahasan masalah maka analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data kualitatif dengan penyajian analisa secara deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan kata-kata tanpa melakukan uji statistik dan menggambarkan, menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka (Moleong, 1996: 6).

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab. Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latarbelakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Pada bab II penulis menungkap gambaran umum lokasi penelitian yang akan dikaji.

Pada bab III penyajian data, penulis memaparkan data dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Pada bab IV analisis data, penulis memaparkan berdasarkan data yang telah penulis dapatkan dilapangan serta menggabungkan dengan teori yang ada.

Pada bab V merupakan bab penutup. Bagian ini terdiri atas kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2008 merupakan pengembangan dari organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau. Perkembangan Perpustakaan di mulai pada tahun 1959 berdiri Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan UPT Kanwil Dep P & K.

Perpustakaan di Provinsi Riau mulai menampakkan jati dirinya sejak tahun 1989 setelah secara organisasi menjadi Perpustakaan Daerah yang merupakan Instansi Vertikal dari Lembaga Pemerintah Non Departemen yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sementara itu pada tahun 1992 karena kebutuhan organisasi dibentuk Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Pemeritah Daerah Provinsi Riau. Karena beban tugas yang semakin meningkat pada Tahun 1996 Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi di kembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau. Pada tahun 1997. Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Riau. Berdasarkan Perda Provinsi Riau Nomor 28 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, kedua Lembaga ini disatukan

menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip, sebagai amanat dari Undang-undang Nomor: 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai komitmen Pemerintah Provinsi Riau dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia maka dibangun Gedung Perpustakaan Soeman HS sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat.

B. Kondisi Geografis

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) provinsi Riau terletak di jalan Jenderal Sudirman No. 462 Pekanbaru, dengan luas tanah keseluruhan adalah 10.360 m². Letak Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau tepat di jantung kota Pekanbaru. Sebelah Timur berbatasan dengan Jalan Jendral Sudirman dengan gedung baru Riau, sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Cut Nyak Dien II dan Dinas Kesehatan, sebelah Utara berbatasan dengan Jalan Cut Nyak Dien I gedung Bank Indonesia dan Dinas Tata Kota, sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Cut Nyak Dien II dan Kantor Gubernur Provinsi Riau.

C. Jenis Layanan

1) Layanan Sirkulasi

Adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna untuk melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Layanan ini hanya diberikan kepada anggota perpustakaan yang memiliki kartu anggota dan keanggotaannya masih berlaku.

2) Layanan Referensi

Adalah layanan rujukan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk bantuan, petunjuk atau bimbingan dalam menemukan bahan pustaka atau sumber-sumber informasi. Layanan ini diberikan kepada seluruh pengguna perpustakaan.

3) Bimbingan Pembaca

Adalah layanan dengan member petunjuk dan memandu pengguna perpustakaan dalam menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan dan koleksi bahan bacaan. Layanan bimbingan pembaca ini berlaku untuk ruang Bilik Melayu.

4) Pelayanan Audiovisual

Meliputi pelayanan dengan menggunakan bahan pandang, dengar dan internet.

5) Layanan Ekstensi

Adalah jenis layanan terhantar dengan menggunakan Mobil Unit Perpustakaan Keliling.

D. Visi dan Misi Perpustakaan

Secara umum tujuan pembangunan perpustakaan dan arsip adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan informasi secara cepat, tepat dan profesional dalam upaya membangun manusia dan masyarakat yang berakhlak mulia, kreatif, inovatif, berwawasan kebangsaan cerdas serta terampil dan bertanggung jawab. Atas dasar keinginan luhur ini dicanangkan visi :

“Terwujudnya Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau yang professional dalam pengelolaan Perpustakaan dan Arsip sebagai sumber pengetahuan dan informasi untuk menunjang visi 2020”.

Misi yaitu:

1. Meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat
2. Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan SDM professional.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana
4. Menumbuhkan minat baca serta pentingnya nilai guna arsip
5. Meningkatkan pelestarian bahan pustaka dan arsip.

E. Ruang Bilik Melayu

Yaitu bagian dari Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau yang menyimpan sejumlah literatur yang cukup lengkap terkait Melayu. Literatur-literatur ini tersimpan dalam ruangan khusus yang dikenal dengan sebutan Bilik Melayu, yaitu berada di lantai 3. Di bilik ini, sejumlah literatur Melayu dari sejumlah bidang dapat dijumpai. Baik itu, tulisan-tulisan yang berkaitan dengan karya sastra, pariwisata, pemerintahan, arsitektur, sosial, sejarah, budaya sampai cerita rakyat ada di ruangan ini. Bilik Melayu memiliki koleksi karya tulis terbitan Riau atau hasil karya orang di luar Riau yang membahas Melayu. Baik itu berupa karya sastra, pariwisata, sosial, sejarah, pemerintahan, budaya, skripsi, laporan, artikel, brosur, buku dan cerita rakyat. Ada juga salinan naskah kuno dalam bentuk himpunan tulisan untuk melestarikan naskah aslinya.

Dari bilik ini, pengunjung bisa mendapatkan sekitar 4.000 koleksi buku tentang kebudayaan lokal dan nasional. Khususnya yang bernuansa melayu. Selain itu, ada juga beberapa tulisan terkait kemelayuan dari terbitan Malaysia dan Singapura. Pengunjung Bilik Melayu ini adalah umum, mahasiswa, SMA, SMP, dan SD. Tapi kebanyakan, pengunjung adalah mahasiswa dan umum yang tengah mencari referensi untuk penelitian serta bahan rujukan karya tulis mereka. Tidak hanya dari dalam negeri, orang luar negeri juga pernah memanfaatkan bilik ini untuk mencari referensi tentang Melayu. Terutama referensi yang berkaitan dengan sejarah keberadaan bangsa Belanda di Riau semasa pra kemerdekaan dulu. Bilik Melayu tidak hanya melayani pencarian referensi buku tapi juga berbentuk kaset. Bilik Melayu sudah dalam proses alih media ke dunia digital berbasis komputer. Sehingga, pelayanan di bilik ini semakin banyak direspon masyarakat. Buku-buku di Bilik Melayu ini tidak bisa dipinjam pulang. Namun, pengunjung bisa mendapatkan kopiannya.

**Nama-nama pegawai ruang Bilik Melayu BPAD (Badan Perpustakaan Arsip
dan Dokumentasi) Provinsi Riau**

NO	NAMA	JABATAN
1	SARMIYATI, A.MA	PNS
2	VEBBY SEPTIA S, A.Md	PNS
3	YUNI ASTUTI,SE	PTT
4	TETTY TM	PNS
5	Dra.ZAINAH	PNS
6	BASUKU RAHMAT,A.Ma	PTT
7	DAHRIAL ISKANDAR	PNS

(Dokumentasi BPAD Provinsi Riau)

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Peranan Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam meningkatkan pelayanan

- 1) Adanya komunikasi secara tatap muka dalam membantu pelanggan, dengan memberikan layanan yang cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik.**

Dalam membahas mengenai peranan komunikasi interpersonal pegawai, dapat dipaparkan beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh pegawai BPAD Bilik Melayu. Seperti Ibu **Drs.Zainah** (wawancara, 8 Juli 2010) menjelaskan bahwa dalam suatu pelayanan, komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Dalam pembukaan kode etik Pustakawan Indonesia dijelaskan bahwa ada kewajiban pustakawan kepada masyarakat diantaranya:

- 1) Memberikan layanan prima

Berarti pegawai perpustakaan disini harus melakukan layanan yang cepat, tepat, mudah, tertib, dan tuntas dalam memberikan jawaban atau informasi yang dibutuhkan pengunjung.

- 2) Pelayanan harus dilakukan dengan sopan

Artinya pegawai harus mampu melayani pengunjung dengan senyuman yang tulus, salam, sopan serta santun, sehingga pelayanan berlangsung dengan suasana ramah dan menyenangkan.

3) Pelayanan harus dilakukan dengan tulus

Artinya pegawai tidak memungut biaya apapun dalam memberikan layanan, dan diharapkan dengan hal ini maka terciptalah sikap antusias untuk datang kembali, serta menimbulkan empati.

Untuk mewujudkan hal diatas diperlukan komunikasi antara pegawai dengan pengunjung, bagaimana pegawai melayani dengan cepat, tepat, ramah, sopan, santun jika tidak ada komunikasi diantara keduanya.

Bapak **Basuki Rahmat**, A.Ma (wawancara, 28 Juli 2010) dalam ruang Bilik Melayu ini memang komunikasi secara tatap muka sering terjadi, berbeda dengan layanan-layanan ditempat yang lain, karena diruang Bilik Melayu ini penjajaran bukunya berdasarkan tahun terbit, bukan berdasarkan judul bukunya, jadi sering kebanyakan pengunjung yang bingung dan menanyakan kepada pegawai, di ruang Bilik Melayu ini pegawai juga dituntut untuk dapat menuntun pengunjung, pegawainya harus lebih sigap, dan tanggap kepada pengunjung.

2) Melakukan komunikasi tanpa ada rencana yang terstruktur, berusaha untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

Bukan suatu hal yang mudah dalam memberikan pelayanan, karena watak atau perilaku dari setiap pengunjung berbeda-beda, jadi sebagai pegawai harus bisa memahammi keinginan pengunjung. Apalagi jika pengunjung membutuhkan sekali informasi yang dicarinya dan karena masih keterbatasan koleksi di Bilik Melayu ini terkadang pengunjung tidak menemukan, dan nampak kekesalan pada pengunjung,

tetapi sebagai pustakawan hal ini harus bisa diatasi dengan memberikan pengarahan, pemahaman terhadap pengunjung tentunya dengan sikap yang sopan, Ibu **Vebby Sephtia, A.Md** (wawancara, 01 Juli 2010).

Karena dalam ruang Bilik Melayu ini menggunakan sistem semi terbuka yang artinya pengunjung atau pemustaka bisa langsung mencari kebutuhan yang diinginkannya atau bisa langsung ditanyakan kepada pegawai, tidak banyak diantara pengunjung langsung mencari bahan yang mereka butuhkan sendiri tanpa menanyakan kepada pegawai, biasanya mahasiswa-mahasiswa yang mencari rujukan tentang skripsi maka mereka langsung mencarinya sendiri, hal ini juga karena tempat skripsi yang diletakkan khusus skripsi terletak dibelakang sendiri jadi sangat mudah, hanya saja jika mereka ingin memfoto kopi maka akan terjadi komunikasi antara pegawai dengan pengunjung (Observasi, 03 Juli 2010 Pukul 11.00 wib).

Komunikasi bisa terjadi antara pegawai dan pengunjung jika pengunjung menanyakan kepada pegawai tentang informasi yang dibutuhkan, tetapi adakalanya pegawai juga langsung menanyakan kepada pengunjung hal apa yang bisa dibantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan (Observasi, 06 Juli 2010 Pukul 12.00 Wib).

Fungsi dari perpustakaan ini diantaranya adalah sebagai pusat deposit daerah, pusat penelitian daerah, memberikan layanan informasi, pendidikan, dan ilmu pengetahuan kepada masyarakat. Dengan mengetahui hal itu maka pegawai pustaka harus mempunyai jenjang pendidikan, mempunyai wawasan yang luas, agar mampu menjawab dan memberikan informasi kepada pengunjung. Dengan memiliki jenjang

pendidikan serta wawasan yang luas, maka akan dapat berkomunikasi dengan baik pula, bukan hanya berkomunikasi yang tidak mempunyai landasan. Jika wawasan luas sudah barang tentu komunikasi yang dilakukan juga berjalan dengan lancar.

Untuk mewujudkan pelayanan yang prima pegawai perpustakaan juga harus mampu menguasai dan mengerti isi ruangan dimana tempat bekerja. Seperti di ruang Bilik Melayu ini, karena penjajaran bukunya berdasarkan tahun terbit maka pegawai harus tahu judul buku tentang si A ditahun berapa, bayangkan saja jika pegawai tidak mengetahui ruangan tempat bekerjanya, pegawai tidak akan tahu dimanakah letak buku yang berjudul A ditahun berapa, dan jika ini terjadi maka pengunjung akan menunggu begitu lama. Komunikasi terjadi antara pegawai dan pengunjung biasanya jika pegawai ingin mengetahui kebutuhan pengunjung atau pengunjung ingin mendapatkan informasi yang dicari, maka akan terjadi komunikasi antara keduanya.

Biasanya komunikasi juga terjadi pada saat pengunjung ingin menanyakan informasi lebih mengenai ruang Bilik Melayu ini, sering juga wartawan yang ingin mendapatkan data dari pegawai mengenai ruang Bilik Melayu juga akan terjadi komunikasi, atau jika ada pengunjung yang ingin meneliti masalah dunia melayu dan mencari referensi tentang melayu juga biasanya akan terjadi komunikasi antara pegawai dengan pengunjung, atau jika ada kunjungan dari sekolah-sekolah atau dari daerah-daerah yang ingin mengetahui perpustakaan provinsi atau hanya sekedar rekreasi dan ingin mengetahui keberadaan pustaka provinsi maka akan terjadi komunikasi, penjelasan dari Ibu **Dra.Zainah** (wawancara, 08 Juli 2010).

Komunikasi antara pegawai dengan pengunjung terjadi biasanya jika pegawai menanyakan kepada pengunjung hal apa yang bisa dibantu, atau sebaliknya pengunjung menanyakan informasi yang dibutuhkan maka akan terjadi komunikasi antara keduanya, biasanya kebanyakan juga jika ada yang ingin memfoto kopi juga terjadi komunikasi, karena di Bilik Melayu ini bukunya tidak untuk dipinjamkan bawa pulang, maka banyak yang memfoto kopi, dan biasanya juga banyak yang langsung mencatat ditempat.

Bapak **Dahrial Iskandar** (wawancara, 01 Oktober 2010) menjelaskan komunikasi interpersonal pasti terjadi di ruang Bilik Melayu ini, karena di ruang ini penjabaran bukunya berdasarkan tahun terbit dan kebanyakan pengunjung merasa bingung mencari informasi yang dibutuhkan, disinilah terjadi komunikasi antara pegawai dengan pengunjung.

Sebagai pegawai perpustakaan yang kerjanya melayani kebutuhan masyarakat, maka sikap-sikap yang baik harus ada dalam diri seorang pegawai. Sikap ramah, sopan, santun, komunikasi dengan lembut harus dimiliki oleh seorang pegawai pustaka.

Komunikasi di Bilik Melayu ini terjadi biasanya jika pengunjung membutuhkan informasi yang dibutuhkan, ingin mengetahui lebih tentang pustaka maupun ruang Bilik Melayu, maka akan terjadi komunikasi antara pegawai dengan pengunjung.

Ibu **Tetty TM, A.Ma** (wawancara 02 Oktober 2010) menjelaskan sebagai pegawai perpustakaan maka harus bisa mengetahui psikologi pengunjung, karena di ruang Bilik Melayu ini pengunjungnya ada yang dari umum, mahasiswa, SMA, SMP,

dan SD. Sebagai pegawai maka harus bisa membedakan pelayanan yang diinginkan, tentunya dengan sikap yang baik.

Intinya jika kita bekerja yang tugasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka sikap ramah, sopan, santun, berkata yang baik kepada pengunjung harus dimiliki, bagaimana bisa memberikan pelayanan yang nyaman jika komunikasi dengan pengunjung dilakukan dengan kata-kata yang kasar, tidak sabar menghadapi keluhan pengunjung, tidak mampu menjelaskan pertanyaan pengunjung, maka itulah yang disebut layanan yang tidak bagus.

Untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dan untuk mengetahui kebutuhan pengunjung, maka komunikasi dengan pengunjung harus dilakukan. Sebelum memasuki ruangan diberi buku tamu untuk mengetahui kuantitas pengunjung per bulannya serta ditanya informasi apa yang sedang dicari.

3) Komunikasi yang terjadi langsung mendapatkan respon dari komunikan, bahkan berbalas-balasan serta berusaha untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan, mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

Sering sekali komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan pengunjung dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan, seperti penjelasan Ibu **Vebby Sephtia, A.Md** (wawancara, 01 Juli 2010 Pukul 11.00 Wib) menjelaskan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung maka harus ditanyakan terlebih dahulu kepada pengunjung informasi apa yang dibutuhkan, setelah itu pegawai menelusuri di Input Data, lalu dicari kerak, terkadang pemustaka komplek atau kesal karena bahan yang dibutuhkan

tidak diketemukan karena kurangnya bahan atau koleksi yang dimiliki oleh Bilik Melayu. Walaupun pengunjung marah atau kesal dengan kita, maka sebagai pegawai tidak boleh membalas kekesalan pengunjung tersebut, pegawai harus tetap ramah kepada pengunjung.

Peran pustakawan ini bisa di luar ataupun didalam, terkadang pustakawan tidak bisa langsung memberikan atau memenuhi kebutuhan yang pemustaka butuhkan, maka tidak jarang komunikasi dengan handphone juga dilakukan, kebanyakan ini terjadi kepada mahasiswa Pekanbaru atau luar Pekanbaru yang membutuhkan referensi tentang dunia melayu untuk penelitiannya, ada yang menyeken sendiri koleksi bahan bacaan karena jika dikopi terlalu banyak. Yang menariknya ini ada pemustaka dari luar juga, kebanyakan dari mereka mencari informasi seputar penjajah belanda yang berada di Riau. Ada juga pemustaka yang sudah saling kenal mencarikan informasi yang dibutuhkan untuk anaknya, karena sudah saling mengenal, maka komunikasi yang terjadipun sangat akrab diantara mereka (Observasi, Selasa 6 Juli 2010 Pukul 13.20 WIB).

Peran pegawai Perpustakaan ini diantaranya adalah sebagai pelayan masyarakat juga sebagai pendidik jadi hal-hal yang berkenaan dengan dunia Pustaka maka pegawai pustaka harus memberikan informasi walaupun bukan berkenaan dengan bilik melayu. Sebagai contoh ada guru salah satu sekolah di Pekanbaru bagian Perpustakaan datang menanyakan seputar tentang perpustakaan khususnya tentang pustaka yang ditanganinya disekolah, dengan lugas serta ramah maka pustakawanpun

menjawab dengan segenap pengetahuan yang dimilikinya (Obsevasi Senin 5 Juli 2010, pukul 10.00 WIB).

4) Komunikasi yang terjadi mengharapakan perubahan sikap atau adanya keterpengaruhan atas pesan yang yang disampaikan dengan sikap yang ramah, perhatian dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Dalam berkomunikasi memberikan pengertian kepada pengunjung diharapkan pesan yang disampaikan mendapatkan respon yang baik seperti penjelasan Ibu **Vebby Sephtia, A.Md** (wawancara, 01 Juli 2010) menjelaskan bahwa dalam melayani pengunjung sikap ramah harus ada dalam diri pegawai atau pustakawan, karena dalam perpustakaan yang dijual adalah jasa.

Ibu **Sarmiyati, A.Ma** (wawancara, 01 juli 2010) menjelaskan peranan pokok pegawai perpustakaan (pustakawan) adalah memberikan layanan perpustakaan dan informasi kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai perpustakaan harus mempunyai sikap-sikap yang baik, diantaranya ramah terhadap pengunjung, mengetahui kebutuhan pengunjung, melayani dengan cepat dan sebagainya.

Untuk mewujudkan sikap-sikap yang baik tersebut, maka diperlukan komunikasi interpersonal yang baik pula, tidak akan terwujud pelayanan yang baik jika tidak ada komunikasi yang baik. Misalnya pegawai ingin mengetahui kebutuhan pengunjung, maka dengan sigap dan cepat pegawai menanyakan kepada pengunjung, informasi apa yang sedang dibutuhkan serta apa yang bisa dibantu untuk menemukan informasi yang dicari, tentunya dengan tutur kata yang lembut, sopan, santun, senyum, agar

pengunjung merasa nyaman serta merasa puas terhadap layanan yang diberikan pegawai, apalagi di ruangan Bilik Melayu ini memang mengharuskan adanya komunikasi antara pegawai dengan pengunjung, lain halnya dengan layanan lainnya yang pengunjungnya mencari bahannya sendiri, karena di ruang ini khusus menyimpan buku-buku yang berkenaan dengan dunia melayu serta penjabaran bukunya berdasarkan tahun terbit, maka kebanyakan dari pengunjung bingung, dan disinilah peran pegawai harus mampu menuntun pengunjung, menjawab apa yang ditanyakan, memberikan apa yang diinginkan dan tentunya dengan sikap yang ramah.

Ibu **Yuni Astuti, SE** (wawancara, 27 Juli 2010) menjelaskan bahwa tugas pokok pustakawan adalah melayani masyarakat yang ingin mencari informasi, sudah barang tentu sikap yang baik seperti ramah, sopan, santun, senyum, lugas dalam melayani harus ada dalam diri pustakawan.

Negara Indonesia ini sangat rendah sekali minat bacanya, dengan keadaan yang seperti ini maka sebagai pustakawan setidaknya memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, karena masih banyak juga koleksi yang kurang lengkap di ruangan Bilik Melayu ini, maka hal yang bisa dilakukan terlebih dahulu adalah memberikan pelayanan dengan baik agar tercipta kesan yang baik sehingga pengunjung bersedia untuk datang kembali.

Sebagai penyedia informasi sikap dari pegawai harus sangat diperhatikan, karena yang membutuhkan informasi ini kalangan luas, dari berbagai suku, jenjang pendidikan, ekonomi, serta status sosial yang berbeda-beda. Maka sikap adalah salah

satu hal yang sangat perlu diperhatikan, bagaimana sikap berkomunikasi dengan pengunjung, cara melayani pengunjung dengan baik, semuanya harus diperhatikan.

Bermacam ragam kriteria pengunjung harus diketahui dengan baik, terkadang ada pengunjung yang ingin cepat-cepat mendapatkan informasi yang diinginkan, terkadang ada juga pengunjung yang ingin diistimewakan, terkadang ada pengunjung yang santai-santai saja, dan banyak lagi kriteria dari pengunjung yang harus dipahami untuk meningkatkan pelayanan.

Dalam melayani pengunjung sangat banyak ditemui berbagai macam sifat pengunjung, terkadang ingin cepat dipenuhi informasi yang dibutuhkan, maka sebagai pegawai harus tetap sabar menghadapi. Terkadang juga jika ada kunjungan dari sekolah-sekolah SD dari daerah maupun sekolah-sekolah dari kota yang ingin mengetahui sejarah-sejarah daerah Riau, karena banyaknya anak terkadang juga susah diatur, susah diberi arahan, maka sabar, memberikan pengertian dengan baik, lemah lembut juga harus tetap dilakukan (Observasi, 1 Juli 2010, Pukul 10.00 Wib).

5) Mempunyai penampilan fisik gedung yang nyaman.

Fisik gedung yang nyaman merupakan salah satu penentu dari suatu pelayanan, karena dengan suasana gedung yang nyaman, maka akan dipastikan pengunjung akan betah dan tidak merasa resah jika berada di tempat tersebut. Seperti halnya ruangan Bilik Melayu, di Bilik ini ruangnya memang lebih kecil jika dibandingkan dengan layanan-layanan yang lainnya, tetapi tempatnya sangat nyaman, hanya saja penyusunan bukunya yang kurang rapi, apalagi di ruangan skripsi, cerita rakyat yang sering terlihat berantakan (Observasi, Sabtu 10 Juli 2010, Pukul 13.00 Wib).

B. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang saling berhadapan atau secara langsung dan efek dari komunikasi bisa langsung diketahui, karena bahasa verbal dan non verbal bisa langsung diamati oleh komunikan maupun komunikator. Komunikasi interpersonal ini sering dijumpai dalam berbagai hal, seperti di perpustakaan dalam ruang Bilik Melayu.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dengan pengunjung ini diantaranya adalah:

1) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti:

(a) Karena peran pegawai Bilik Melayu BPAD dalam melayani pengunjung

Peran seorang pegawai perpustakaan adalah melayani pengunjung, dengan memberikan edukasi mengenai perpustakaan. Untuk memberikan edukasi kepada pengunjung, maka pegawai dengan pengunjung akan terjadi komunikasi interpersonal, tentunya dengan komunikasi yang baik dan sikap yang baik, seperti yang telah diungkapkan Ibu **Sarmiyati, A.Ma** (wawancara, 01 Juli 2010). Dalam meningkatkan suatu pelayanan maka sikap yang tanggap kepada pengunjung harus dilakukan. Tanggap dalam artian jika pengunjung datang, maka pegawai dengan sigap langsung menanyakan kepada pengunjung informasi apa yang sedang dicari (Observasi, 01 Juli 2010 Pukul 11 WIB).

(b) Karena kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengunjung

Peran perpustakaan secara umum adalah sebagai sumber informasi, pendidikan, penelitian dan melestarikan budaya. Pengunjung yang datang ke perpustakaan adalah orang-orang yang membutuhkan informasi dan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Ibu **Drs. Zainah** (wawancara, 08 Juli 2010) menjelaskan biasanya komunikasi antara pegawai dengan pengunjung sering terjadi jika pengunjung membutuhkan informasi yang dibutuhkan, atau jika pegawai menanyakan kepada pengunjung informasi apa yang dibutuhkannya.

(c) Karena pengunjung baru pertama datang ke perpustakaan

Biasanya faktor terjadi komunikasi interpersonal adalah ketika pengunjung bingung, dikarenakan karena pengunjung baru pertama kali mengunjungi perpustakaan ini atau di ruang Bilik Melayu ini. Kebanyakan terjadi pada pengunjung luar pekanbaru yang ingin mencari referensi mengenai dunia melayu, serta jika ada kunjungan dari luar daerah yang hanya sekedar rekreasi atau hanya sekedar ingin mengetahui perpustakaan provinsi yang megah ini (Observasi, 4 Juli 2010 Pukul 10.00 WIB).

2) Faktor eksternal

Adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang, seperti karena penjumlahan buku di ruang Bilik Melayu ini berdasarkan tahun terbit, maka banyak pengunjung merasa kebingungan dan kebanyakan dari mereka langsung menanyakan kepada pegawai, serta dalam ruang Bilik Melayu ini tidak untuk dipinjamkan bawa pulang, dan hanya bisa di baca di tempat atau dikopi, jika

ingin mengkopi informasi yang dibutuhkan banyak yang tidak tahu tempat foto kopi karena tempat kopian yang terletak diujung depan dan karena letaknya yang terlalu kedalam dan kebanyakan dari pengunjung tidak mengetahuinya apalagi jika pengunjung baru pertama berkunjung maka dari sinilah terjadi komunikasi interpersonal pegawai dengan pengunjung (Observasi 01 Juli 2010 Pukul 11.00 WIB).

Setelah penulis mengadakan wawancara dan observasi maka dapat diketahui itulah penyebab terjadinya komunikasi interpersonal antara pegawai dengan pengunjung di Bilik Melayu BPAD Provinsi Riau. Jadi manusia berkomunikasi disebabkan karena:

- 1) Manusia memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan.
- 2) Manusia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap.
- 3) Manusia ingin berintegrasi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu, dan mengantisipasi masa depan.
- 4) Manusia ingin menciptakan hubungan.

Hal diatas sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Cassagrande, penyebab terjadinya komunikasi interpersonal pegawai dengan pengunjung juga ditentukan faktor-faktor tersebut.

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data penulis sajikan pada bab III, selanjutnya pada bab IV penulis menganalisa data tersebut untuk mengetahui Peranan komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Bilik Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau. Sebagaimana yang telah penulis paparkan dalam latar belakang pada penelitian ini.

Analisa yang penulis gunakan adalah dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan kata-kata tanpa melakukan uji statistik dan menggambarkan, menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka.

A. Peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan

Komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Komunikasi merupakan kebutuhan setiap manusia. Tidak akan bisa terlaksana apa yang telah direncanakan, yang telah ditargetkan, yang dibutuhkan, yang diinginkan tanpa adanya komunikasi.

Komunikasi memegang peranan penting dalam setiap aktivitas manusia guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan, apalagi komunikasi interpersonal yang setiap anggota komunikasi bisa mengetahui respon dari pesan yang disampaikan. Berdasarkan hasil wawancara sebagaimana yang telah dipaparkan pada bab

sebelumnya, adapun peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan sangatlah penting.

Sebagaimana telah diketahui bahwa peranan pokok pegawai perpustakaan (pustakawan) adalah memberikan layanan perpustakaan dan informasi kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai perpustakaan harus mempunyai sikap-sikap yang baik, diantaranya ramah terhadap pengunjung, mengetahui kebutuhan pengunjung, melayani dengan cepat dan sebagainya.

Untuk mewujudkan sikap-sikap yang baik tersebut, maka diperlukan komunikasi interpersonal yang baik pula, tidak akan terwujud pelayanan yang baik jika tidak ada komunikasi yang baik.

Komunikasi dengan pelayanan sangatlah erat kaitannya, pelayanan akan berjalan dengan lancar jika komunikasi juga berjalan dengan baik. Komunikasi yang penulis maksudkan adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi langsung antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Dalam ruang Bilik Melayu ini sering terjadi komunikasi interpersonal seperti yang dilakukan pegawai perpustakaan di Bilik Melayu ini. Mereka selalu melayani pengunjung dengan sikap yang baik walaupun terkadang pengunjung sering komplek karena informasi yang dicari tidak ditemukan karena keterbatasan koleksi, tetapi pegawai tetap memberikan pengarahan, pengertian dengan komunikasi yang baik sehingga pengunjung bisa menerima pesan yang baik yang telah disampaikan oleh pegawai tersebut. Dari wawancara yang telah penulis

lakukan terlihat bahwa komunikasi interpersonal pegawai dengan pengunjung memang selalu ada dalam pemenuhan kebutuhan.

Jadi, komunikasi antara pegawai perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung sudah bagus, karena pegawai mampu berkomunikasi dengan tutur kata yang sopan, santun, sabar, dan mampu mendengarkan keluhan pengunjung serta mampu berbagi pengetahuan dengan berkomunikasi yang baik.

Peranan pegawai sebagai seorang edukator juga sudah sangat baik dalam memberikan jawaban dan berbagi ilmu yang telah dimilikinya kepada pengunjung atau kepada masyarakat yang membutuhkan informasi lebih mengenai perpustakaan. Terbukti dengan observasi yang telah penulis lakukan, bahwa pegawai mampu memberikan ilmu yang telah dimilikinya dengan cara berkomunikasi yang baik kepada pengunjung, mampu meluangkan waktunya untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, sabar dalam melayani pengunjung yang ingin mendapatkan informasi.

Seperti yang dijelaskan oleh Parasuramen dan Zeithalm (dalam Ruslan, 2006: 265) ada beberapa dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan jasa:

- (a) *Acces* (akses), Kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- (b) *Communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan, dan informasi kepada pelanggannya.
- (c) *Undertending the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani

keluhan para pelanggannya. Jadi sesuai dengan teori diatas maka komunikasi pegawai dengan pengunjung sudah bagus.

Jadi sudah sangat jelas komunikasi yang dilakukan pegawai dengan pengunjung sudah bagus dengan didukung teori seperti diatas yaitu kemampuan berkomunikasi.

Selain komunikasi yang baik antara pegawai dengan pengunjung, keberhasilan suatu pelayanan perpustakaan juga ditentukan oleh sarana prasarana yang memadai, seperti gedung yang nyaman, perabot dan perlengkapan atau investasi kantor, seperti mebel, mesin tik, komputer, foto kopi, sarana komunikasi dan sarana transportasi. Layanan yang baik harus berorientasi kepada pemakai dengan memperhatikan manajemen mutu dan layanan prima sehingga dapat memuaskan pemakai Perpustakaan (Sutarno, 2006: 26).

Seperti yang telah dijelaskan diatas, maka menurut penulis sarana dan prasarana di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau ruang Bilik Melayu dalam meningkatkan pelayanan sudah sangat bagus dan sudah berorientasi kepada pemakai, karena telah memperhatikan manajemen mutu dan layanan prima seperti:

- (a) Gedung, bangunan dan sejumlah ruangan dengan berbagai kelengkapan kerja dan sarana layanan.
- (b) Perabot dan perlengkapan atau investasi kantor, seperti mebel, mesin tik, komputer, foto kopi, dan lain-lain.
- (a) Sarana komunikasi dan sarana transportasi.

Dari penjelasan diatas maka sarana prasarana Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau Bilik Melayu sudah sangat baik, karena sudah

memenuhi standar manajemen mutu pelayanan. Gedung yang megah dengan suasana yang nyaman sudah membuktikan bahwa perpustakaan telah memenuhi layanan yang diinginkan.

Perabot yang berada di perpustakaan juga sudah memenuhi standar yang diinginkan. Perabot yang berada di perpustakaan juga sudah memenuhi standar pemenuhan layanan prima, karena telah tersedia komputer, internetan dengan mudah, peralatan mebel yang sudah terpenuhi, tersedia mesin foto kopi dan peralatan-peralatan taman baca lainnya. Sarana komunikasi dan transportasi juga sudah tersedia lengkap di perpustakaan.

Untuk meningkatkan pelayanan maka pegawai harus mempunyai sikap *responsiveness* seperti yang diungkapkan Parasuramen (dalam Ruslan, 2006: 262) yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.

Sebagai orang yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pegawai perpustakaan, maka ketanggapan harus dimiliki. Tetapi menurut observasi yang penulis lakukan pegawai masih kurang tanggap dalam melayani pengunjung, karena kebanyakan dari pengunjung yang bertanya terlebih dahulu, tidak semua pegawai yang langsung tanggap menanyakan kebutuhan pengunjung.

Pengadaan atau pengoleksian bahan pustaka merupakan proses awal dalam mengisi perpustakaan dengan sumber-sumber informasi. Bagi perpustakaan yang baru dibentuk atau didirikan, kegiatan pengadaan ini meliputi pekerjaan penentuan

kriteria lokasi perpustakaan dan pembentukan koleksi awal. Untuk perpustakaan yang sudah berjalan seperti BPAD khususnya ruang Bilik Melayu maka kegiatan pengadaan untuk menambah dan melengkapi koleksi yang sudah ada.

Koleksi dalam perpustakaan adalah inti dan menentukan keberhasilan layanan. Seperti yang diungkapkan (Herman, 2006: 57) menjelaskan bahwa komponen dari perpustakaan adalah diantaranya adalah koleksi, jika koleksi dalam perpustakaan kurang lengkap maka bisa dikatakan pelayanannya masih kurang bagus.

Pustakawan sebagai pemenuh informasi juga masih kurang bagus, terbukti karena masih banyak koleksi di Bilik Melayu yang masih kurang lengkap. Koleksi bagi perpustakaan adalah inti dari perpustakaan, karena tidak akan berfungsi perpustakaan tanpa ada koleksi, dan Bilik Melayu sebagai deposit yang melestarikan budaya melayu harus mempunyai koleksi yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

B. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Cassagrande (dalam liliweri, 1997: 46), adalah:

- 1) Manusia memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan
- 2) Manusia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap

- 3) Manusia ingin berintegrasi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu, dan mengantisipasi masa depan
- 4) Manusia ingin menciptakan hubungan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dan dengan memahami faktor yang menyebabkan manusia berkomunikasi seperti yang telah penulis paparkan maka sudah sesuai bahwa manusia berkomunikasi disebabkan beberapa hal seperti yang telah diungkapkan oleh Cassagrande. Dari hasil wawancara dan observasi ada beberapa faktor yang penulis dapatkan diantaranya adalah:

- (a) Karena tugas dari pegawai Bilik Melayu untuk melayani pengunjung

Ini sesuai dengan penjelasan pertama bahwa manusia memerlukan orang lain untuk saling mengisi dan membagi kelebihan. Disini berarti pegawai Bilik Melayu berkepentingan membagi kelebihannya yaitu karena pegawai mengetahui lebih banyak mengenai Bilik Melayu ini serta mengingat peran pegawai adalah melayani pengunjung, maka sudah menjadi kewajiban dari pegawai Bilik Melayu melayani pengunjung, yaitu dengan mengetahui informasi apa yang dibutuhkan pengunjung tentunya untuk mengetahui kebutuhan pengunjung maka pegawai akan berkomunikasi dengan pengunjung dengan komunikasi yang baik serta dengan sikap yang baik pula.

- (b) Karena kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengunjung

Dalam poin yang kedua ini sesuai dengan teori bahwa manusia memerlukan orang lain untuk mengisi kekurangan dan membagi kelebihan. Setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan adalah ingin mendapatkan atau ingin memenuhi

kebutuhannya. Dan untuk memenuhi kebutuhan tersebut pengunjung pasti membutuhkan orang lain dalam pemenuhan kebutuhan yang diinginkan. Dan sebagai pemenuh kebutuhan yang pengunjung inginkan adalah pegawai, maka akan terjadilah komunikasi antar pegawai dengan pengunjung.

(c) Karena pengunjung baru pertama kali ke ruang Bilik Melayu BPAD

Dikarenakan baru pertama kali mengunjungi Bilik Melayu untuk memenuhi kebutuhannya, banyak pengunjung yang bingung dengan ruangan yang semegah itu serta dengan penjajaran buku yang berdasarkan tahun terbit dalam ruang Bilik Melayu maka banyak diantara pengunjung berkomunikasi dengan pegawai. Hal itu juga dikarenakan manusia membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

(d) Karena tata letak ruang Bilik Melayu BPAD

Penjajaran yang berdasarkan tahun terbit dalam ruangan ini banyak pengunjung yang bingung dalam pemenuhan kebutuhannya. Pegawai dalam memberikan pelayanan disini sudah bagus, pegawai selalu mendengarkan serta selalu melayani pengunjung dengan sikap yang baik, bisanya jika pengunjung kebingungan maka pegawai segera menanyakan kepada pengunjung informasi apa yang dibutuhkan.

Dari teori serta wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai dalam meningkatkan pelayanan adalah seperti yang telah dipaparkan diatas, dan komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan pengunjung sudah bagus. Peran pegawai dalam meningkatkan

pelayanan dalam hal berkomunikasi sudah sangat bagus, hanya saja faktor-faktor lainnya seperti keterbatasan atau kurang lengkapnya koleksi bacaan serta kurang sigap pegawai dalam melayani pengunjung yang menjadi faktor kurang maksimalnya pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari penyajian data serta analisis data yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antara komunikator dengan komunikan yang setiap komunikator maupun komunikan dapat menangkap langsung efek dari komunikasi yang telah dilakukan. Komunikasi interpersonal di ruang Bilik Melayu ini sering terjadi antara pegawai dengan pengunjung. Peranan komunikasi interpersonal pegawai dalam meingkatkan pelayanan diantaranya adalah dengan memperhatikan point-point dari *service of excellent* antara lain *responsiveness* yang berarti pegawai harus respon dan sigap, *assurance*, memahami tempat bekerjanya serta mengetahui dengan baik layanan yang ditanganinya tentunya dengan sikap dan komunikasi yang baik, *empathy* berusaha mengetahui keinginan pengunjung, *acces* (akses), Kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan, *communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan, dan informasi kepada pelanggannya, *undertending the customer* pemahaman terhadap pelanggan, kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya, *tangibles*, kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung.

2. Sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhan hidupnya maka manusia tidak bisa terlepas dari komunikasi. Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pegawai dan pengunjung yaitu, faktor internal dan eksternal, faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti; 1) karena peran pegawai Bilik Melayu BPAD dalam melayani pengunjung; 2) karena kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengunjung; 3) karena pengunjung baru pertama datang ke perpustakaan. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri seseorang, seperti karena penjajaran buku di ruang Bilik Melayu ini berdasarkan tahun terbit, serta tempat fotokopi yang terletak disudut sangat banyak pengunjung tidak mengetahui keberadaannya, karena di Bilik Melayu ini tidak untuk dipinjam bawa pulang maka banyak pengunjung yang memfoto kopi dan mereka sering menanyakan tempat foto kopi.

B. Saran

Setelah penulis melakukan observasi serta wawancara maka penulis memberikan saran semoga bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan di ruang Bilik Melayu Badan Perpustakaan arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.

- 1) Komunikasi yang dilakukan sudah bagus, tetapi diharapkan untuk lebih aktif berkomunikasi lagi untuk meningkatkan pelayanan.
- 2) Diharapkan agar ketanggapan pegawai dalam melayani pengunjung lebih ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan yang prima.

- 3) Pegawai sebagai pemenuh informasi diharapkan untuk lebih memperbanyak koleksi agar pengunjung tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.
- 4) Karena penjajaran buku berdasarkan tahun terbit, maka pegawai agar lebih banyak memandu pengunjung dalam pemenuhan informasi yang dibutuhkan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Cangara, Hafid, 2004, *pengantar ilmu komunikasi*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- _____, 2008, *pengantar ilmu komunikasi*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Darmono, 2007, *Perpustakaan Sekolah*, PT Grasindo, Jakarta
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , Balai Pustaka, Jakarta
- Devito, A Joseph, 1997, *Komunikasi Antar Manusia*, Professional Book, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2002 , *Kamus Komunikasi*, Mandar Maju, Bandung
- Hasan, M Iqbal, 2002, *Pokok-pokok Materi metodologi penelitian dan aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Herman, Rachman, 2006, *Etika Kepustakawanan*, Sagung Seto, Jakarta
- Liliweri, Alo, 1991, *Komunikasi Antarpribadi*, PT. Citra aditya, Bandung
- _____, 1997, *Komunikasi Antarpribadi*, PT. Citra Aditya, Bandung
- Moenir, H.A.S 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy J, 1996, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- _____, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- _____, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Muhammad, Arni, 2000, *Komunikasi Organisasi*, Bumi aksara: Jakarta
- Mulyana, Deddy, 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Efendy, *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*, 1999, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

_____, *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*, 2003, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Soehartono, Irawan, 1999, *Metode Penelitian Sosial*, Rosda Karya, Bandung

Soetarno NS, 2006, *Mengenal Perpustakaan*, Jala Permata, Jakarta

_____, 2006, *perpustakaan dan masyarakat*, Sagung Seto, Jakarta

Syah, Hidayat, 2007, *Metodologi Penelitian*, Suska Pers, Pekanbaru

Tika, Moh Papundu, 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, Bumi Aksara, Jakarta

Widjaja, 2000, *Ilmu komunikasi pengantar study*, Rineka Cipta

www.libraryofriau.com

DRAF WAWANCARA

Peranan Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Bilik

Melayu Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	Adanya komunikasi secara tatap muka dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik.	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal antara pegawai dengan pengunjung?2. Bagaimana layanan yang anda berikan dalam membantu kebutuhan pengunjung?3. Bagaimana ketepatan layanan anda dalam membantu kebutuhan pengunjung?4. Bagaimana ketanggapan anda dalam membantu kebutuhan pengunjung?5. Bagaimana upaya anda dalam menangani keluhan pengunjung?
2	Melakukan komunikasi tanpa ada rencana yang terstruktur, berusaha untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta mampu menangani keluhan	<ol style="list-style-type: none">6. Bagaimana komunikasi bisa terjadi antara pegawai dengan pengunjung?7. Bagaimana usaha anda untuk memenuhi kebutuhan pengunjung?8. Bagaimana usaha anda untuk memenuhi kebutuhan pengunjung?

	pelanggan secara baik dan tepat.	
3	Komunikasi yang terjadi langsung mendapatkan respon dari komunikan, bahkan berbalas-balasan serta berusaha untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan, mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.	<p>9. Bagaimana respon komunikasi yang anda lakukan dengan pengunjung?</p> <p>10. Bagaimana cara anda menangani keluhan pengunjung?</p> <p>11. Bagaimana cara anda untuk memenuhi kebutuhan pengunjung?</p>
4	Komunikasi yang terjadi mengharapkan perubahan sikap atau adanya keterpengaruhan atas pesan yang disampaikan dengan sikap yang ramah, perhatian dan sopan dalam memberikan	<p>12. Bagaimana komunikasi yang anda harapkan dengan pengunjung?</p> <p>13. Bagaimana pengaruh komunikasi anda dengan pengunjung?</p> <p>14. Bagaimana keramahan anda dalam melayani pengunjung?</p> <p>15. Bagaimana perhatian anda dalam melayani</p>

	pelayanan.	kebutuhan pengunjung?
		16. Bagaimana kesopanan anda dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung?